

Punkte

Frage 1

Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen**5.5 Punkte****Ausgangslage:**

Es geht um ein Verkaufsgespräch mit offenen und geschlossenen Fragen. Eine Kundin betritt die Modeabteilung für Damen eines Kaufhauses. Sie schaut sich ein wenig bei den Sommerkleidern um und bleibt dann unschlüssig stehen. Eine Verkäuferin hat die Kundin eine Zeit lang beobachtet. Jetzt tritt sie zur Kundin. Es entwickelt sich folgendes Gespräch:

Verkäuferin: **1) Darf ich Ihnen behilflich sein?**

Kundin: Ja, gerne.

Verkäuferin: **2) Was haben Sie sich genau vorgestellt?**

Kundin: Ich suche ein Sommerkleid, das leicht zu pflegen ist und schick aussieht.

Verkäuferin: **3) Haben Sie einen bestimmten Farbwunsch?**

Kundin: Hellblau würde mir gut gefallen.

Verkäuferin: Ich zeige Ihnen gerne einige Modelle in hellblau. Allerdings ist unser Sortiment in hellblau relativ klein. Die Modefarben für diesen Sommer sind mehr in beige und caramel. Hier habe ich für Sie ein sehr pflegeleichtes Kleid in hellblau. Es ist besonders sportlich geschnitten.

Kundin: Die Farbe gefällt mir. Allerdings spricht mich der Schnitt nicht an.

Verkäuferin: Hier habe ich ein Modell mit einem sehr aparten kleinen Kragen.

Kundin: Ich habe mir eher einen Ausschnitt vorgestellt.

Verkäuferin: **4) Zu welchen Anlässen wollen Sie das Kleid tragen?**

Kundin: Ich habe mir etwas Eleganteres vorgestellt. Etwas, was ich auch am Abend tragen kann.

Verkäuferin: Wir haben einige sehr elegante und pflegeleichte Modelle in beige.

5) Darf ich Ihnen welche zeigen?

Kundin: Nein, danke. Ich schaue mich vielleicht wo anders um.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Aufgabe:

- a) Kreuzen Sie die Nummern der offenen und der geschlossenen Fragen in der unten stehenden Tabelle an (je ½ Punkt, total 2 ½ Punkte).

Offene Fragen	1	2	3	4	5
Geschlossene Fragen	1	2	3	4	5

- b) Bei welcher der oben aufgeführten Fragen hat die Verkäuferin das Gespräch aus der Hand gegeben? Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Frage Nummer: _____

- c) Mit welcher der oben aufgeführten Fragen hätte die Verkäuferin das Gespräch fortsetzen sollen, um die Kundin als Käuferin weiter zu behalten? Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Frage Nummer: _____

- d) Welche Frageformen (geschlossen/offen) werden eher zu Beginn, welche am Ende eines Verkaufsgespräches gestellt? (je 1/2 Punkt, total 1 Punkt).

Zu Beginn: _____

Am Ende: _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 1**Leistungsziel-Nr. 1.1.1.3: Kundenbedürfnisse erfragen****5.5 Punkte**

- a) Kreuzen Sie die Nummern der offenen und der geschlossenen Fragen in der unten stehenden Tabelle an (je 1/2 Punkt, total 2 1/2 Punkte).

Offene Fragen		2		4	
Geschlossene Fragen	1		3		5

- b) Bei welcher der oben aufgeführten Fragen hat die Verkäuferin das Gespräch aus der Hand gegeben? Notieren Sie die Nummer (1 Punkt).

Nummer 3): Haben Sie einen bestimmten Farbwunsch?

- c) Mit welcher der oben aufgeführten Fragen hätte die Verkäuferin das Gespräch fortsetzen sollen, um die Kundin als Käuferin weiter zu behalten? Notieren Sie die Nummer. (1 Punkt).

Nummer 4): Zu welchen Anlässen wollen Sie das Kleid tragen?

- d) Welche Frageformen (geschlossen/offen) werden eher zu Beginn, welche am Ende eines Verkaufsgespräches gestellt? (je 1/2 Punkt, total 1 Punkt).

Zu Beginn: offene Fragen

Am Ende: geschlossene Fragen

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 2

Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen kennen **4.5 Punkte**

Ausgangslage:

Ihr Lehrbetrieb engagiert sich in der Ausbildung von angehenden Kaufleuten. Ihrem Lehrmeister ist es wichtig, dass künftige Lehrlinge den Betrieb anlässlich einer Schnupperwoche kennen lernen. Im Hinblick auf die neue Ausbildung nach den Gedanken der Reform der kaufmännischen Grundbildung muss das bestehende Programm für die Schnupperwoche überarbeitet werden. Ihr Lehrmeister vertraut auf Ihre Kreativität und bittet Sie, folgende Fragen zu beantworten.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie drei wesentliche Eckwerte der Reform, die der Schnupperlehrling nach Ablauf der Schnupperwoche kennen sollte (je ½ Punkt, total 1 ½ Punkte).

- b) Nennen Sie zwei Institutionen/Stellen, die darüber informiert werden sollten, dass Ihr Lehrbetrieb Schnupperlehrstellen anbietet (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

- c) Nennen Sie je zwei mögliche Ziele einer Schnupperlehre aus Sicht des Lehrbetriebes und aus Sicht des künftigen Lehrlings (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Lehrbetrieb	Schnupperlehrling

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 2

Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen kennen 4.5 Punkte

- a) Nennen Sie drei wesentliche Eckwerte der Reform, die der Schnupperlehrling nach Ablauf der Schnupperwoche kennen sollte (je 1/2 Punkt, total 1 1/2 Punkte).

ALS / PE /üK / Stärkung der betrieblichen Ausbildung (Betrieb setzt Noten) / Basiskurs, usw.

- b) Nennen Sie zwei Institutionen/Stellen, die darüber informiert werden sollten, dass Ihr Lehrbetrieb Schnupperlehrstellen anbietet (je 1/2 Punkt, total 1 Punkt).

Berufsberatung /, Abschlussklassen der obligatorischen Schulzeit/
Amt für Berufsbildung / Lehrstellenvermittlung (SKV), usw.

- c) Nennen Sie je zwei mögliche Ziele einer Schnupperlehre aus Sicht des Lehrbetriebes und aus Sicht des künftigen Lehrlings (je 1/2 Punkt, total 2 Punkte).

Lehrbetrieb	Schnupperlehrling
Bessere Auswahl des Lernenden	Verschiedene Betriebe kennen lernen
Kennen lernen des Lernenden	Bewusst werden was kfm. Tätigkeiten sind
Förderung des Nachwuchses	Hilfestellung bei der Wahl der Lehrstelle
Hilfestellung bei der Berufswahl	Hilfestellung bei der Berufswahl
Usw.	Usw.

Erreichte Punktezahl

Punkte

Frage 3**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramme interpretieren****5 Punkte****Ausgangslage:**

Eine Unternehmung produziert CD's und verkauft diese über den Detailhandel an die Benützer/Kunden. Es wird nur der schweizerische Detailhandel beliefert. Der Verkaufsleiter, die Mitarbeiter im Verkaufsbüro sowie die Aussendienstmitarbeiter sind für den Absatz zuständig.

Die CD's werden sowohl hergestellt als auch eingekauft. Der Produktionsleiter ist dafür verantwortlich. Ausserdem führt ein kaufmännischer Leiter die Bereiche Personal- und Rechnungswesen. Die Geschäftsleitung wird durch ein Sekretariat unterstützt.

Aufgabe:

- a) Zeichnen und beschriften Sie das Organigramm dieser Unternehmung (4 Punkte).
- b) Wie nennt man die organisatorische Bezeichnung für die Stelle des Sekretariats? (1 Punkt)

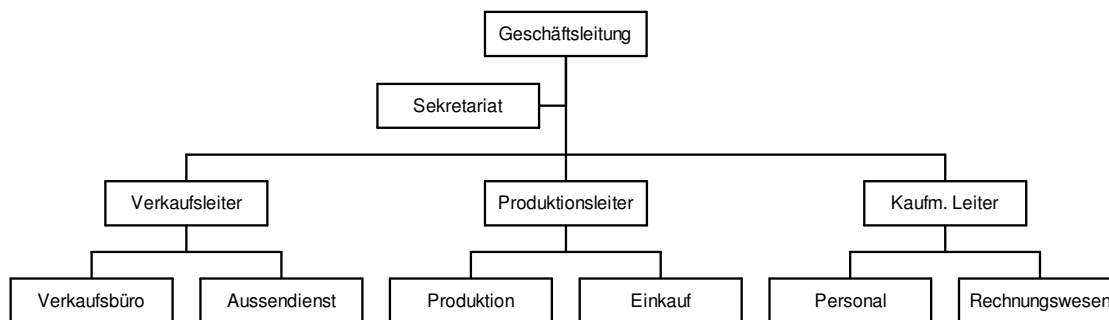
Erreichte
Punktzahl

Lösung 3

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.2: Organigramme interpretieren

5 Punkte

a) Zeichnen und Beschriften Sie das Organigramm dieser Unternehmung (4 Punkte).



Bewertungshinweis:

Darstellung Geschäftsleitung und Abteilungsleiter
(einschliesslich der richtigen Verbindungslinien) = 1 Punkt (pro richtigem Feld = 0.25 Punkte)

Zuordnung des Sekretariates = 1 Punkt

Zuordnung der Unterabteilungen (einschliesslich der richtigen Verbindungen) = 2 Punkte.

Pro falscher oder fehlender Unterabteilung wird ½ Punkt abgezogen.

b) Wie nennt man die organisatorische Bezeichnung für die Stelle des Sekretariats?
(1 Punkt)

Stabsstelle

Punkte

Frage 4**Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektr. Datenübermittlungsgeräte bedienen** **5 Punkte****Ausgangslage:**

Im Arbeitsalltag benutzen Sie routiniert die elektronischen Datenübermittlungsgeräte.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie bei Störungen reagieren
(je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten: Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der Weiterverarbeitung (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Lösung 4

Leistungsziel-Nr. 2.1.1.3: Elektr. Datenübermittlungsgeräte bedienen **5 Punkte**

- a) Nennen Sie drei gängige Geräte zur Datenübermittlung im Büro (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

PC, Fax, Telefon

- b) Nennen Sie drei Möglichkeiten, wie Sie bei Störungen reagieren (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Anleitung oder Hilfsprogramme benutzen;
Erfahrene Person im Betrieb fragen;
Hotline Lieferanten nutzen, Benutzerhandbücher, etc.

- c) Sie haben eine E-Mail erhalten: Nennen Sie vier gängige Möglichkeiten der Weiterverarbeitung (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

weiterleiten, weiterverarbeiten, kopieren, löschen, speichern,
ausdrucken, beantworten

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 5**Leistungsziel-Nr. 2.1.3.2: Termine planen****4 Punkte****Ausgangslage:**

Verschiedene Stellen im Betrieb arbeiten mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung.

Aufgabe:

- a) Zählen Sie in der untenstehenden Tabelle drei Instrumente von unterschiedlichen Terminplanern auf.
- b) Nennen Sie stichwortartig dazu je einen Vor- **oder** Nachteil des entsprechenden Produktes, ohne den gleichen Punkt mehrmals zu nennen.

Pro Terminplanungsinstrument und sinnvollem Vor- **oder** Nachteil erhalten Sie 1 Punkt (3 Punkte).

Terminplanungsinstrument	Vor- oder Nachteil	Argument
	Vorteil:	
	Nachteil:	
	Vorteil:	
	Nachteil:	
	Vorteil:	
	Nachteil:	

Erreichte Punktzahl

c) Nennen Sie 2 Nachteile, wenn in einem Betrieb mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung gearbeitet wird (je $\frac{1}{2}$ Punkt, gesamt 1 Punkt).

1. Nachteil: _____

2. Nachteil: _____

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 5**Leistungsziel-Nr. 2.1.3.2: Termine planen****4 Punkte****Mögliche Antworten**

Terminplanungsinstrument	Vor- oder Nachteil	Argument
Jahresplaner in Papierform	Vorteil:	Einfach nachzuführen Leicht mitzunehmen
	Nachteil:	Wenig Platz für Eintragungen, evtl. zu umfangreich
Elektronische Agenda in Taschenformat	Vorteil:	Handlich, Zusatzfunktionen
	Nachteil:	Teuer bei der Anschaffung
Elektronische Agenda am PC-Arbeitsplatz	Vorteil:	Schneller Zugriff am Arbeitsplatz
	Nachteil:	Nur mit Zusatzgeräten ausserhalb Betrieb nachführbar

Bewertungshinweise:

Der Kandidat erhält 1 Punkt pro Zeile, wenn sowohl das Terminplanungsinstrument als auch ein sinnvoller Vor- oder Nachteil aufgeführt sind.

Fehlt in der Zeile entweder das Instrument oder der Vor-/Nachteil, so erhält der Kandidat keinen Punkt.

Wird ein Vor- oder Nachteil mehrmals erwähnt, erhält der Kandidat für die weiteren Nennungen ebenfalls keinen Punkt.

- c) Nennen Sie 2 Nachteile, wenn in einem Betrieb mit unterschiedlichen Instrumenten zur Terminplanung gearbeitet wird (je ½ Punkt, gesamt 1 Punkt).

Mögliche Antworten für Nachteile: keine koordinierte Beschaffung bzw. Einkauf möglich; Terminkoordination im Betrieb erschwert; PC-Lösung am Arbeitsplatz mit all den Vorteilen nicht möglich, etc.

Punkte

Frage 6

**Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Datenschutz und
2.1.4.3: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes**

4 Punkte**Ausgangslage:**

Der Umgang mit betriebsinternen Daten ist anspruchsvoll und verlangt Verantwortungsbewusstsein.

Aufgabe:

- a) Ergänzen Sie in der folgenden Tabelle stichwortartig 4 Beispiele (je ½ Punkt) von konkreten Informationen welche in Ihrem Lehrbetrieb vertraulich sind und nicht an Dritte (z.B. Freunden, Klassenkameraden, Kunden) mitgeteilt werden dürfen.
- b) Erklären Sie stichwortartig je die negativen Folgen für den Lehrbetrieb oder die Mitarbeitenden, wenn diese vertraulichen Daten unbefugt weitergegeben werden (je ½ Punkt).

Total: 4 Punkte

Beispiel (je ½ Punkt)	Erklärung der negativen Folgen (je ½ Punkt)

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 6

**Leistungsziel-Nr. 2.1.4.1: Datenschutz und
2.1.4.3: Umgang mit Daten des Lehrbetriebes**

4 Punkte

Beispiel (je ½ Punkt)	Erklärung der negativen Folgen (je ½ Punkt)
Allgemeine interne Zahlen aus der Buchhaltung	Kursschwankungen der Aktien Interesse des Steueramtes wird geweckt
Detaillierte Umsatzzahlen	Vertrauensverlust der Kunden in den Betrieb
Kundenlisten	Vorteile der Konkurrenz
Lieferantenlisten	Nachteile bei inskünftigen Verhandlungen mit Lieferanten
Löhne und Gehälter von Angestellten/Firmeninhaber	Unzufriedenheit im Personal
Weitere sinnvolle Beispiele sind möglich.	Die obigen Lösungen verstehen sich als Hinweise, sie sind teilweise auch für andere Beispiele denkbar. Weitere Lösungen sind möglich.

Bewertungshinweise:

Die negativen Folgen sollten zum Beispiel passen.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 7**Leistungsziel-Nr. 2.3.2.1 / 2.3.3.1:****Einrichtung und Ergonomie des Arbeitsplatzes****7 Punkte****Ausgangslage:**

Der Arbeitsplatz kann aus organisatorischer und ergonomischer Sicht eingerichtet werden. Bei der Einrichtung eines Arbeitsplatzes können Zielkonflikte entstehen.

Aufgabe:

- a) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes organisatorisch berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Organisatorisch

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes ergonomisch berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

Ergonomisch

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

- c) Beschreiben Sie in wenigen Sätzen zwei Zielkonflikte, die sich im Spannungsfeld Organisation / Ergonomie ergeben können (je 1½ Punkte, total 3 Punkte).

1) _____

2) _____

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Lösung 7

Leistungsziel-Nr. 2.3.2.1 / 2.3.3.1:

Einrichtung und Ergonomie des Arbeitsplatzes

7 Punkte

a) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes **organisatorisch** berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

1. optimal angeordnet, wichtige Unterlagen in Griffweite
2. zügiges Arbeiten möglich
3. Telefon in Reichweite
4. Arbeitsinstrumente (Fax, Drucker, Kopierer) in unmittelbarer Nähe
5. sich wohlfühlen, soziale Aspekte des Arbeitsplatzes berücksichtigen
6. sinnvolle Arbeitsabläufe sind möglich
7. Strukturierte Ablage

b) Zählen Sie 4 Aspekte auf, was Sie bei der Einrichtung Ihres Arbeitsplatzes **ergonomisch** berücksichtigen würden (je ½ Punkt, total 2 Punkte).

1. Lichteinfall / Beleuchtung
2. Pulteinstellung
3. Platzierung PC, Tastatur (Distanz zum Bildschirm, Helligkeit Bildeinstellung)
4. Sitzgelegenheit
5. Belüftung
6. Lärmbelästigung
7. Keine giftigen Materialien

c) Beschreiben Sie in wenigen Sätzen zwei Zielkonflikte, die sich im Spannungsfeld Organisation / Ergonomie ergeben können (je 1½ Punkte, total 3 Punkte).

Die Raumgrösse lässt keine optimalen Arbeitsplätze zu.

Die Raumstruktur beeinträchtigt die Ergonomie.

Die finanziellen Rahmenbedingungen können sowohl die organisatorischen wie auch die ergonomischen Bedingungen beeinflussen.

Die vorhandenen Rahmenbedingungen lassen eine optimale Arbeitsplatzorganisation nicht zu (Drucker, Fax, usw. wird von mehreren Personen benutzt).

Schlecht eingerichtete Arbeitsplätze beeinträchtigen die Zusammenarbeit (soziale Aspekte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 8**Leistungsziel-Nr. 3.1.1.2: Standesregeln der Branche kennen****7 Punkte****Ausgangslage:**

Das Leitbild eines Betriebes lautet wie folgt:

- Wir sind ein führendes Unternehmen im Bereich Informatik-Dienstleistungen und betriebswirtschaftlichen Gesamtlösungen.
- Wir haben uns zum Ziel gesetzt, mit bewährten Produkten und erstklassigen Dienstleistungen jeden Auftrag aussergewöhnlich gut auszuführen.
- Wir weisen unsere strategischen Partnerschaften mit periodischen Schulungszertifikaten nach.
- Wir pflegen mit unseren Kunden und Lieferanten ein faires, langfristiges und partnerschaftliches Verhältnis.
- Wir verpflichten uns, die gesetzlichen Vorschriften zu erfüllen und handeln stets seriös und gewissenhaft auch gegenüber unseren Mitbewerbern.

Aufgabe:

- a) Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle, indem Sie stichwortartig zu den Aussagen gemäss Leitbild die Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit beschreiben (je 1 Punkt, total 5 Punkte).

Aussagen gemäss Leitbild	Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit
Führendes Unternehmen	
Bewährte Produkte, erstklassige Dienstleistungen	
Partnerschaften / Schulungszertifikate	
Umgang mit Kunden und Lieferanten	
Erfüllung gesetzlicher Vorschriften	

Erreichte
Punktzahl

-
- b) Nennen Sie zwei Bereiche, zu denen in diesem Leitbild Aussagen fehlen (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

- c) Wählen Sie einen dieser Bereiche aus b) aus und formulieren Sie einen entsprechenden vollständigen Leitsatz (1 Punkt).

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung 8**Leistungsziel-Nr. 3.1.1.2: Standesregeln der Branche kennen****7 Punkte**

- a) Ergänzen Sie die nachstehende Tabelle, indem Sie stichwortartig zu den Aussagen gemäss Leitbild die Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit beschreiben (je 1 Punkt, total 5 Punkte).

Aussagen gemäss Leitbild	Auswirkungen auf Ihre tägliche Arbeit
Führendes Unternehmen	Überdurchschnittliche Leistung und Einsatz
Bewährte Produkte, erstklassige Dienstleistungen	Hohe Qualität, erstklassiger Kundenservice
Partnerschaften / Schulungszertifikate	Stetige Weiterbildung
Umgang mit Kunden und Lieferanten	Situationsgerechtes Auftreten, angepasste Sprache/Umgangsformen
Erfüllung gesetzlicher Vorschriften	Seriosität der Dienstleistung, Datenschutz

- b) Nennen Sie zwei Bereiche, zu denen in diesem Leitbild Aussagen fehlen (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Mitarbeiter, Staat, Gesellschaft, Eigentümer, Umwelt, Soziales, Ökologie, usw.

- c) Wählen Sie einen dieser Bereiche aus b) aus und formulieren Sie einen entsprechenden vollständigen Leitsatz (1 Punkt).

Ökologie: Wir halten die Richtlinien und Gesetze betreffend Umweltschutz und Sicherheit ein.

Mitarbeiter: Wir betrachten unsere Mitarbeiter als unser wichtigstes Gut.

Punkte

Frage 9**Leistungsziel-Nr. 3.1.5.2/3.1.5.3:****Energiesparmöglichkeiten beurteilen / Ökologische
Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen****3 Punkte****Ausgangslage:**

Ihr Betrieb bekennt sich zu ökologischem Denken und Handeln.

Aufgabe:

- a) Nennen Sie stichwortartig drei verschiedene Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb Energie gespart werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

- b) Nennen Sie stichwortartig drei weitere Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb ökologisch gehandelt werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Lösung 9

Leistungsziel-Nr. 3.1.5.2/3.1.5.3:

**Energiesparmöglichkeiten beurteilen / Ökologische
Anwendungsmöglichkeiten im Betrieb kennen**

3 Punkte

- a) Nennen Sie stichwortartig drei verschiedene Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb Energie gespart werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Heizung, Strom, Energiesparlampen, Zeitschaltuhr, Reduktion der Raumtemperatur, usw.

- b) Nennen Sie stichwortartig drei weitere Möglichkeiten, wie in Ihrem Betrieb ökologisch gehandelt werden kann (je ½ Punkt, total 1½ Punkte).

Kopierpapier sparen, Abfall trennen, Bio-Putzmittel verwenden, Umweltschutzpapier, usw.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Frage 10**Leistungsziel-Nr. 3.3.2.4: Einfachen Liquiditätsplan erstellen****10 Punkte****Ausgangslage:**

Der Liquiditätsplan stellt die Einnahmen und Ausgaben für die kommenden Zeitperioden gegenüber.

Aufgabe:

- a) Erstellen Sie aufgrund der folgenden Angaben den Liquiditätsplan für die Periode 1 und 2. Berechnen Sie dazu die fehlenden Zahlen und tragen Sie diese in die entsprechenden Felder ein.
Für jede richtige Zahl, die Sie ins richtige Feld übertragen erhalten Sie ½ Punkt (total 6 Punkte).

	Periode 1	Periode 2
Die flüssigen Mittel zu Beginn der Periode 1 betragen 300		
Die budgetierten Zahlungen aus Warenverkäufen betragen		140
Die Ausgaben für Löhne & Gehälter belaufen sich auf	85	
Es sind noch Steuern zu bezahlen		31
Die Bank schreibt Obligationenzinsen gut	12	
Es sind Kundenanzahlungen zu erwarten		50
Die neue EDV-Anlage muss bezahlt werden	340	
Das Betriebsamt überweist aus alten Forderungen		5
Die Firma gewährt einem Mitarbeiter ein Darlehen		140
Für Wareneinkäufe sind zu bezahlen	70	
Regelmässige Verwaltungskosten	25	
Die Bank gewährt ein Darlehen		250

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Liquiditätsplan Periode 1 und 2: Ergänzen Sie gemäss den Angaben

	Periode 1	Periode 2
Barverkäufe / Debitorenzahlungen	100	
Wertschriftenerträge		
übrige Erträge		
Erträge total		
Zahlungen Wareneinkauf		65
Zahlungen Löhne & Gehälter		70
Zahlungen Verwaltung usw.		15
übrige Ausgaben	10	
Ausgaben total		
Mittelzufluss/Mittelabfluss		
Einnahmen aus Kreditaufnahme		
Einnahmen aus Kundenanzahlungen	+40	
Ausgaben für Kreditgewährung		
Ausgaben für Investitionen		-85
Nettozufluss/Nettoabfluss		
Bestand liquide Mittel		
Geldüberschuss/Geldbedarf		

- b) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsinterne Massnahmen, um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

- c) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsexterne Massnahmen, um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Lösung 10

Leistungsziel-Nr. 3.3.2.4: Einfachen Liquiditätsplan erstellen

10 Punkte

a) Liquiditätsplan Periode 1 und 2: Ergänzen Sie gemäss den Angaben

	Periode 1	Periode 2
Barverkäufe / Debitorenzahlungen	100	140
Wertschriftenerträge	12	
übrige Erträge		5
Erträge total	112	145
Zahlungen Wareneinkauf	70	65
Zahlungen Löhne & Gehälter	85	70
Zahlungen Verwaltung usw.	25	15
übrige Ausgaben	10	31
Ausgaben total	190	181
Mittelzufluss/Mittelabfluss	-78	-36
Einnahmen aus Kreditaufnahme		+250
Einnahmen aus Kundenanzahlungen	+40	+50
Ausgaben für Kreditgewährung		-140
Ausgaben für Investitionen	-340	-85
Nettozufluss/Nettoabfluss	-378	39
Bestand liquide Mittel	+300	-78
Geldüberschuss/Geldbedarf	-78	-39

Bewertungshinweise:

Folgefehler beim rechnerischen Teil sind nur einmal als falsch zu bewerten.

b) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsinterne Massnahmen um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Rechnungen früher schreiben, kürzere Zahlungsfristen, Anzahlungen verlangen, Mahnwesen straffen, Zahlungsziele ausnützen, längere Zahlungsfristen aushandeln, nicht dringende Anschaffungen zurückstellen, usw.

c) Nennen Sie stichwortartig zwei mögliche betriebsexterne Massnahmen um Ihr ermitteltes Resultat in der letzten Zeile der Tabelle zu bereinigen (2 x 1 Punkt).

Kreditaufnahme von Dritten, z.B. Banken, Aktionärsdarlehen, Eigenkapital (Aktienkapital) erhöhen

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Frage 11

Leistungsziel-Nr. 3.4.1.3: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen

5 Punkte

Ausgangslage:

Im Rechnungswesen einer Unternehmung werden zur besseren Vergleichbarkeit der Finanzzahlen und/oder zur einheitlichen Verbuchung feste Kontenbegriffe verwendet.

Aufgabe:

In der untenstehenden Tabelle sind einige gebräuchliche Kontenbezeichnungen aus der Erfolgsrechnung aufgeführt.

Ebenso sind 10 Geschäftsfälle (a - j) aufgelistet, die zugeordnet werden müssen.

Ordnen Sie die Geschäftsfälle den richtigen Konten zu.

Für jede richtige Zuordnung durch ein Kreuz in der Tabelle erhalten Sie einen 1/2 Punkt.

- a** = Bezahlen der Krankentaggeldprämien
- b** = Eintreffen der Telefonrechnung
- c** = Lohn des Hauswartes der Geschäftsliegenschaft
- d** = Gewinn aus Wertschriftenverkauf
- e** = Zinsaufwand für Kontokorrentzins
- f** = Kosten eines externen Informatikberaters
- g** = Monatslohn der Angestellten
- h** = BVG-Prämienrechnung
- i** = Bezahlung Hypothekarzins der Hypothek eines Mietshauses
- j** = Einkauf von Pneu für unseren Lieferwagen

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
Materialaufwand										
Personalaufwand										
Fremdleistungen										
Unterhalt und Reparatur										
Betriebsfremder Aufwand+Ertrag										
Liegenschaften-Unterhalt										
Verwaltungsaufwand										

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung 11**Leistungsziel-Nr. 3.4.1.3: Arbeiten an Buchungsbelegen kennen****5 Punkte**

	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j
Materialaufwand										
Personalaufwand	x						x	x		
Fremdleistungen						x				
Unterhalt und Reparatur										x
Betriebsfremder Aufwand+Ertrag				x					x	
Liegenschaften-Unterhalt			x							
Verwaltungsaufwand		x			x					

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Fallstudie Gerber Biscuits GmbH

Firmenporträt

- Firma:** Gerber Biscuits GmbH
Der Familienbetrieb wurde 1921 gegründet und hat seinen Sitz in Zweisimmen, im Berner Oberland.
- Mitarbeitende:** 3 Vollzeit- und 3 Teilzeitbeschäftigte
- Produkte:** „Biscuits“ auf der Basis von gesunden Rohstoffen. Traditionelle Rezepte und wertvolle Zutaten (keine genetisch veränderten Produkte) bürgen für Qualität. Die Palette umfasst verschiedene Geschmacksrichtungen (Hafer Kokos, Hafer Quark, Hirse Zitrone, Knusperhirse, Vollkorn Choco, Cranberries, Vierkorn).
- Zulieferer:** Die Lieferanten der Produkte (Mehl/Flocken, Milch, Butter, etc.) stammen aus der Region. Die zusätzlichen Geschmackszutaten werden bei einer Firma, die Bio-Qualität anbietet bezogen. Eine Behindertenwerkstätte in der Umgebung übernimmt die Verpackung der Produkte.
- Absatzwege:** Der Verkauf erfolgt zur Zeit vorwiegend über Reformhäuser in der Schweiz.

Aktuelle Situation

Der junge Mitinhaber und Geschäftsführer versucht, den Familienbetrieb der heutigen Zeit entsprechend zu positionieren. Die folgenden Massnahmen sollen dazu beitragen, das Weiterbestehen der Firma zu sichern:

- Neuer Auftritt mit peppigen modernen Verpackungen und entsprechender Werbung.
- Neue Produkte, zum Beispiel Riegel für die Zwischenverpflegung.
- Neue Absatzmöglichkeiten über Warenhäuser und vor Ort über touristische Partner.

Ihre Rolle

Der Geschäftsführer hat Sie unmittelbar nach abgeschlossener Lehre als Kaufmann/Kauffrau angestellt. Sie unterstützen ihn im administrativen Bereich. Alle übrigen Mitarbeitenden sind in der Produktion tätig.

Erreichte
Punktzahl

Punkte

- b) Wo soll dieses Inserat erscheinen? Nennen Sie zwei sinnvolle Möglichkeiten (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

- c) Welche weiteren Kanäle nutzen Sie, um darauf aufmerksam zu machen, dass die Gerber Biscuits GmbH neu Lehrlinge ausbildet. Nennen Sie zwei Kanäle (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Erreichte
Punktzahl

Lösung Auftrag 1**Leistungsziel-Nr. 3.3.5.2 und 3.3.5.3:****Stelleninserat verfassen, Personal suchen****7 Punkte**

a)

- Firmenporträt (Kurzbeschreibung oder mindestens Logo)
- Was wird gesucht/Ausbildungsrichtung
- Auf wann
- Art der erwarteten Bewerbung
- Eingabetermin
- Ansprechperson
- Vollständige Adresse (inkl. Tel. Nr. und /Internetadresse)

Darstellung:

Logischer Aufbau, übersichtlich, hervorheben der Stelle

b)

Regionalzeitung

Schülerzeitung

Amtsanzeiger

c)

Schulbesuch (Anschlag im Schulhaus)

Info an Berufsberatung

Amt für Berufsbildung (Lehrstellennachweis)

Tag der offenen Türe im Betrieb

Persönliche Information an Ortsschulen

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 2**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3: Arbeitsabläufe kennen****4 Punkte**

Aus der Anzahl der Bewerbungen haben Sie drei mögliche Kandidaten ausgewählt.
Sie laden sie einzeln für einen Schnuppertag ein.

Aufgabe:

Beschreiben Sie einen sinnvollen Tagesablauf für einen solchen Schnuppertag
in acht Stichworten (je ½ Punkt, total 4 Punkte).

Erreichte
Punktezahl

Lösung Auftrag 2**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3: Arbeitsabläufe kennen****4 Punkte**

- Begrüssung
- Vorstellung der Firma
- Rundgang
- Vorstellen der Mitarbeitenden
- Beschreiben der Aufgabengebiete/Ausbildungsplan
- Miteinbeziehen ins Tagesgeschäft
- Einfache Tätigkeiten erledigen lassen
- Weiteres Vorgehen festhalten (wer gibt bis wann Bescheid)

Punkte

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Auftrag 3**Leistungsziel-Nr. 1.2.2.1: Produkte und Dienstleistungen kennen 4 Punkte**

Am Schnuppertag zeigen Sie dem Schnupperlehrling während dem Rundgang neben der Backstube das umfangreiche Rohmateriallager (Mehl, Zucker, Butter, Hirse, Cranberries, etc.).

Aufgabe:

Sie zeigen dem Schnupperlehrling beispielsweise anhand eines Flussdiagramms oder einer Auflistung, welche Schritte von der Bestellung des Rohmaterials bis zur Zahlung der Rechnung vorkomme. Erwartet werden 8 Schritte (je Schritt $\frac{1}{2}$ Punkt, total 4 Punkte).

Erreichte
Punktezahl

Lösung Auftrag 3**Leistungsziel-Nr. 1.2.2.1: Produkte und Dienstleistungen kennen****4 Punkte**

- Warenbestand kontrollieren
- Bestellung ausführen
- Auftragsbestätigung abwarten
- Wareneingang
- Kontrolle Lieferschein
- Waren versorgen
- Rechnung abwarten
- Rechnung anhand Lieferschein kontrollieren
- Rechnung kontieren
- Rechnung verbuchen
- Rechnung zahlen ...

Bewertungshinweise:

Als Antwort werden auch Stichworte gewertet.

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 4

Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3 und 1.7.1.4:

Organisation von Anlässen / Arbeitsabläufe verbessern

10 Punkte

Ihre Firma hat einen Vertrag mit der Warenhauskette Mundo abschliessen können. Diese Warenhauskette verfügt über exklusive Lebensmittelabteilungen. Mundo bietet nun der Gerber Biscuits GmbH die Möglichkeit, sich und ihre Produkte im Rahmen von zwei Promotionsanlässen vorzustellen. Diese Anlässe finden im gleichen Warenhaus an zwei Samstagen statt. Mundo stellt nur die dafür notwendige Fläche zur Verfügung. Für alles weitere ist Ihre Firma selber besorgt.

Aufgabe:

- a) Sie sind verantwortlich für die Organisation der Veranstaltungen. Der erste Termin ist in drei Monaten. Überlegen Sie die wichtigsten Arbeitsschritte, die zur Vorbereitung und Durchführung notwendig sind.
- Halten Sie in der folgenden Tabelle acht Arbeitsschritte in einer für die Zielerreichung sinnvollen Reihenfolge fest.
 - Formulieren Sie zu diesen Arbeitsschritten entsprechende Massnahmen (in Stichworten).

Erwartet werden 8 Arbeitsschritte (je 1/2 Punkt) und die dazugehörenden Massnahmen (je 1/2 Punkt). Die logische Reihenfolge der Arbeitsschritte ergibt einen weiteren Punkt (total 9 Punkte).

Arbeitsschritte	Massnahmen

Erreichte Punktezahl

- b) Die zweite Veranstaltung findet einen Monat nach der ersten statt. Um die nächste Veranstaltung allenfalls verbessern zu können, will Ihr Vorgesetzter den ersten Anlass auswerten. Machen Sie einen konkreten Vorschlag bei wem und mit welchem/n Instrument/en diese Auswertung gemacht werden könnte (1 Punkt).

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung Auftrag 4**Leistungsziel-Nr. 1.7.1.3 und 1.7.1.4:****Organisation von Anlässen / Arbeitsabläufe verbessern****10 Punkte**

a)

Arbeitsschritte	Massnahmen
Ansprechpartner	Verantwortliche Warenhaus und Mitarbeitende der Gerber Biscuits GmbH
Termine bestätigen	Telefon/e-mail mit Verantwortlichem in Warenhaus, Termine/Zeitraumen bestätigen
Einsatzplanung Mitarbeitende	Einsatz absprechen, Entlohnung, bzw. Kompensation der Einsatztage festlegen
Aufgaben der Mitarbeitenden	Informationsmaterial zusammenstellen Mitarbeitende schulen/briefen
Auftritt der Mitarbeitenden	Kleidung (einheitliches Tenu, z.B. T-Shirt mit Logo)
Verpflegung am Anlass	mit Warenhaus Möglichkeiten absprechen
Standpräsentation/ Räumlichkeiten	Standmaterial organisieren (Tische, Ausstellungsvitrine, Stellwände etc.), evtl. Räumlichkeiten vorgängig besuchen und mit Warenhaus Rücksprache nehmen
Aufbau Stand	Zuständigkeiten für Auf- und Abbau festlegen, wer ist verantwortlich, Zeitraumen festlegen (am Vortag, am Promotionsanlass direkt)
Produkte	Menge der Produkte festlegen, Bestellung aufgeben, evtl. spezielle Verpackungsgrössen vorsehen, evtl. Spezialpreis (Einführungsrabatt) definieren
Transport	Fahrzeug/Chauffeur organisieren

b) Mögliche Antworten:

- Vorbereiteter Fragebogen von den Standbetreuern ausfüllen lassen.
- Feedbackrunde nach Anlass mit den Standbetreuern durchführen.
- Rückmeldungen bei den Verantwortlichen des Warenhauses einholen.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Auftrag 5**Leistungsziel-Nr. 1.2.2.1 und 1.3.1.1:
Sortimentsgestaltung / Kundennutzen****3 Punkte**

Die Promotionanlässe sind organisiert. Ihr Vorgesetzter möchte, dass die Standbetreuer im Hinblick auf die Fragen der Kunden gut vorbereitet sind. Er bittet Sie, eine entsprechende Information für die Standbetreuer vorzubereiten.

Aufgabe:

Sie bereiten eine Übersicht vor. Diese umfasst drei Verkaufsargumente. Notieren Sie in der Tabelle zu jedem Verkaufsargument den Kundennutzen in Stichworten (pro sinnvoll aufgeführter Zeile erhalten Sie 1 Punkt, total 3 Punkte).

Verkaufsargument	Nutzen bzw. Vorteil für Kunden

Erreichte
Punktzahl

Lösung Auftrag 5
Leistungsziel-Nr. 1.2.2.1 und 1.3.1.1:
Sortimentsgestaltung / Kundennutzen

3 Punkte

Punkte

Verkaufsargument	Nutzen bzw. Vorteil für Kunden
Gesunde Produkte, Bio-Qualität	keine genetisch veränderten Zutaten, Hersteller kennt Lieferanten und garantiert das Einhalten der entsprechenden Richtlinien.
Traditionsbetrieb	„klein aber fein“, langjährige Erfahrung, exklusive Rezepte
Integration in der Region	Kunde unterstützt mit Kauf regionale Arbeitsplätze (Behindertenwerkstatt, einheimische Lieferanten)
Produktepalette und Infos zur Firma im Internet	Kunde kann sich jederzeit über Neuigkeiten informieren. Online Bestellung, garantierte Zustellung innerhalbTage

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Auftrag 6**Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen****4 Punkte**

Der Vertrag mit Mundo ist zeitlich beschränkt. Aus diesem Grund sucht die Firma Gerber nach neuen Vermarktungsmöglichkeiten. Die Firma befindet sich in Zweisimmen. Der Ort ist eingebettet in eine der grossen Tourismus-Regionen der Schweiz. An der Teamsitzung wird die Idee besprochen, die Werbung für die Produkte mit der Werbung für die Region zu verbinden. So könnten die Tourismusträger vor Ort motiviert werden, für Ihre Produkte Werbung zu machen. Sie werden beauftragt, diese Idee weiterzuverfolgen.

Aufgabe:

- a) Wie könnte die Werbung für die Region (oder für einzelne Tourismusträger) mit der Werbung für Ihre Produkte verbunden werden? Überlegen Sie zwei Möglichkeiten und halten Sie Ihre Ideen in zwei Sätzen fest (2 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

-
- b) Bestimmen Sie zwei mögliche touristische Partner in der Region, die für Ihre Produkte Werbung machen könnten (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

- c) Wie können die in b) genannten Partner Ihr Produkt direkt, bekannt machen? Nennen Sie pro Partner eine mögliche konkrete Massnahme in Stichworten (je ½ Punkt, total 1 Punkt).

Punkte

Erreichte
Punktzahl

Lösung Auftrag 6**Leistungsziel-Nr. 1.5.2.7: Betriebliches Vorschlagswesen****4 Punkte**

Punkte

a)

- Auf der Verpackung kann das Logo der Tourismus Region aufgedruckt werden.
- Links auf der Homepage zur Tourismusorganisation oder zu einzelnen Betrieben und/oder umgekehrt.
- Integrieren eines Flyers der Tourismusregion oder einzelner Betriebe in der Verpackung.
- Auf den Papier-Tischsets mit Tourismuswerbung wird auch auf Ihr Produkt hingewiesen.
- Im regionalen Ferienhaus- oder Hotelverzeichnis wird auf Ihr Produkt hingewiesen.

b)

Hotels, Restaurants/Cafés, Berghütten, Bergbahnen, Skischule,
Ferienwohnungsvermieter, auf Touristen ausgerichtete Detailhändler

c)

- Restaurants/Cafés/Berghütten:
servieren einzeln verpackte Biscuits zu Tee und Kaffee.
- Hotels/Ferienwohnungen:
legen einzeln verpackte Biscuits als „Bettmümpfeli“ auf.
- Skischule:
bieten in den Pausen Muster an.
- Bergbahnen:
beim Billetschalter können sich die Gäste mit Mustern bedienen.
- Auf Touristen ausgerichtete Detailhandelsgeschäfte:
bieten Biscuits zur Degustation an oder präsentieren das einheimische Produkt prominent.

Erreichte
Punktezahl

Punkte

Auftrag 7

Leistungsziel-Nr. 2.1.3.1, 1.3.1.1 und 4.1.3.1

Informationen/Nutzen von Dienstleistungen/Verständliche Aussagen

Grundlagen für das Erstellen einer Homepage

8 Punkte

Die Firma Gerber Biscuits GmbH will sich im Internet präsentieren um ihren Bekanntheitsgrad zu erhöhen und um sich administrativ zu entlasten. Der Partner für die Konzeption, Gestaltung und technische Umsetzung ist bereits bestimmt. Sie erhalten den Auftrag, im Hinblick auf die erste Sitzung mit dieser Firma einen Entwurf für die inhaltliche Struktur der Website (Web-Angebot) zu erstellen. Die Website besteht aus einer Homepage (erste Webseite) und mehreren Webpages (Webseiten).

Aufgabe:

- a) Erstellen Sie eine für die Firma passende inhaltliche Struktur für 3 Webseiten (ohne Homepage). Die drei Webseiten umfassen die für den Auftritt der Firma wichtigsten Punkte. Ergänzen Sie die untenstehende Tabelle in den Spalten a) (für die Kategorien und den Inhalt in Stichworten erhalten Sie pro sinnvoller Zeile je 1 Punkt. Für das Erfassen der **wichtigsten** Kategorien 1 Punkt).

- b) Bestimmen Sie zwei Funktionen der Website (Tools für die Kunden), die der Firma eine administrative Entlastung bringen. Tragen Sie diese bei der passenden Webseite auf der untenstehende Tabelle in der Spalte b) ein (je ½ Punkt = 1 Punkt).

a) Kategorien der Webseite	a) Inhalt in Stichworten	b) Funktionen
Homepage	Firmenlogo, Sprachwahl, Kurzer Satz zur Firma	-

Erreichte Punktezahl

Punkte

- c) Welche Links sind für die Gerber Biscuits GmbH sinnvoll?
Nennen Sie zwei Kategorien von möglichen Links (1 Punkt).

- d) Auf der Homepage soll die Gerber Biscuits GmbH mit einem kurzen Satz dargestellt werden. Formulieren Sie einen solchen prägnanten, ansprechenden und sprachlich korrekten Satz, der die Besonderheiten der Firma gut zum Ausdruck bringt (2 Punkte).

Erreichte
Punktzahl

Punkte

Lösung Auftrag 7**Leistungsziel-Nr. 2.1.3, 1.3.1.1 und 4.1.3.1:****Informationen/Nutzen von Dienstleistungen/Verständliche Aussagen****Grundlagen für das Erstellen einer Homepage****8 Punkte**

a) Webseite	a) Inhalt in Stichworten	b) Funktionen
Homepage	Firmenlogo, Sprachwahl, Kurzer Satz zur Firma	-
Firmenporträt	Geschichte, Leitbild, Mitarbeitende	Kontakt-Formular (E-Mail) für allgemeine Mitteilungen
Produkte-übersicht	Detaillierte Beschreibung der einzelnen Produkte	-
Bestellung	Preise, Konditionen, Details zur Auslieferung	Bestell-Maske mit automatischer Bestätigung

a)

- Kategorie der Webseiten und Stichworte je ½ Punkt = 3 Punkte
- Die Übersicht umfasst die für den Auftritt der Firma wichtigsten Punkte = 1 Punkt (es gibt keine Teilpunkte).

b) je ½ Punkt = 1 Punkt

c) pro Kategorie ½ Punkt = 1 Punkt

- 1) Lieferanten
- 2) touristische Partner in der Region,
- 3) Geschäfte die Gerber Biscuits im Angebot haben

d) Der Satz nimmt wichtige Punkte aus dem Firmenporträt und aus der Ausgangslage auf (1 Punkt): Traditionsfirma, lokale Verankerung, Produkte, Neuausrichtung. Der Satz ist sprachlich korrekt (1/2 Punkt) und ansprechend (1/2 Punkt) formuliert.

Erreichte
Punktzahl